



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Facultad de Ciencias Médicas
Carrera de Medicina

“ Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019.”

Proyecto de investigación previa
a la obtención de título de Médico

Autoras: Andrea Pamela Naranjo Guachichullca CI: 0105021141

Silvia Lorena Pineda Gómez CI: 0105958409

Director:

Dr. Julio Cesar Jaramillo Monge CI: 0703797233

Cuenca – Ecuador

14-Octubre-2019

Resumen

Antecedentes: la Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la salud como el estado de pleno bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad (1). Esto significa que deben existir varios factores para lograr el nivel de salud tan anhelada y tanto el individuo, la comunidad.

Objetivo: determinar la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019.

Metodología: es un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. El estudio se llevó a cabo en el Hospital Vicente Corral Moscoso, Cuenca 2019. En una muestra probabilística de 383 usuarios, se aplicó el cuestionario validado SERVQHOS, se utilizó el programa SPSS para el análisis de datos recolectados. Las variables discretas fueron operacionalizadas en número y porcentajes mientras que las variables continuas en promedio y desvío estándar, además se aplicó las pruebas estadísticas Kruskal – Wallis y chi cuadrado.

Resultados: El 78,9% refieren estar satisfechos y muy satisfechos con la calidad de atención recibida. La dimensión con mayor satisfacción corresponde a la "seguridad" con el 64,75%, por su parte la dimensión con mayor grado de insatisfacción es la "confiabilidad" pues el 9,92% de los usuarios referían estar insatisfechos y/o muy insatisfechos. El ítem menor puntuado fue "el tiempo de espera" con el 31,1%. Cabe destacar que se obtuvo una satisfacción global de 78,9%, con significancia estadística ($p < 0,05$).

Conclusiones: se encontró altos niveles de satisfacción con la atención brindada por el hospital Vicente Corral Moscoso.

Palabras claves: Satisfacción. Calidad. Usuarios.



Abstract

Background: World Health Organization (WHO) defines health as physical, mental and social wellbeing state of full, and not just the absence of disease (1). This means that there must be several factors to achieve the level of health so desired and both the individual, the community and the state must fulfill their role in order to achieve it (2),

Objective: to determine the quality of care perceived by users of the external consultation service of the Vicente Corral Moscoso Hospital. Cuenca 2019.

Methodology: it is a quantitative descriptive and cross- sectional study. The study was carried out at the Vicente Corral Moscoso Hospital, Cuenca 2019, in a population simple of 383 users, the SERVQHOS validated questionnaire was applied, the SPSS program was used for the analysis of collected data. The discrete variables were operationalized in number and percentages while the continued variables in average and standard deviation. In addition, the Kruskal- Wallis and chi square statistical tests were applied.

Results: The degree of satisfaction perceived by users is high, 78,9% report being satisfied and very satisfied with the quality of care received. The dimension with greater satisfaction corresponds to the "security" with 64,75%, meanwhile the dimension with the highest degree of dissatisfaction is "reliability" because 9,92% of users reported being dissatisfied and /or very dissatisfied. The lowest qualification item scored was "the waiting time" with 31,1%. It was obtained, with statistical significance ($p < 0,05$).

Conclusions: high levels of satisfaction were found with the care provided by the Vicente Corral Moscoso hospital, indicating a high level of quality offered by said health house.

Keywords: Satisfaction. Quality. Users.



ÍNDICE

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	12
1.1 INTRODUCCIÓN	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.3 JUSTIFICACIÓN	14
CAPÍTULO II	16
FUNDAMENTO TEÓRICO	16
2.1 ANTECEDENTES:	16
2.2 LA CALIDAD EN SALUD	17
2.3 COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD	18
2.4 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	18
2.5 DIMENSIONES DE LA CALIDAD	20
2.6 PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD	21
2.7 MARCO LEGAL	24
CAPÍTULO III	26
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.1 OBJETIVO GENERAL	26
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
CAPÍTULO IV	27
DISEÑO METODOLÓGICO	27
4.1 TIPO DE ESTUDIO	27
4.2 ÁREA DE ESTUDIO	27
4.3 UNIVERSO Y MUESTRA	28
4.4 CRITERIOS DE INCUSIÓN Y EXCLUSIÓN	28
4.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	28
4.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:	29
4.5 VARIABLES	29
4.6 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	29
4.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS	29
4.8 ASPECTOS ÉTICOS	30
CAPÍTULO V	31
RESULTADOS	31



CAPÍTULO VI.....	48
DISCUSIÓN.....	48
CAPÍTULO VII.....	52
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
7.1 Conclusiones	52
7.2 Recomendaciones	53
CAPÍTULO VIII.....	54
8.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
8.2 BIBLIOGRAFÍA GENERAL:.....	59
ANEXOS.....	60



**Cláusula de licencia y autorización para Publicación en el
Repositorio Institucional.**

Andrea Pamela Naranjo Guachichullca, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Proyecto de investigación: **"Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019"**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este proyecto de investigación en el repositorio institucional, de conformidad al dispuesto en el Art. 144 de la ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 14 de octubre de 2019

Andrea Pamela Naranjo Guachichullca

C.I. 0105021141



Cláusula de propiedad intelectual

Andrea Pamela Naranjo Guachichullca, autora del proyecto de investigación: **“Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019”**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cueca, 14 de octubre de 2019

Andrea Pamela Naranjo Guachichullca

C.I. 0105021141



**Cláusula de licencia y autorización para Publicación en el
Repositorio Institucional.**

Silvia Lorena Pineda Gómez, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Proyecto de investigación: **"Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019"**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este proyecto de investigación en el repositorio institucional, de conformidad al dispuesto en el Art. 144 de la ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 14 de octubre de 2019

Silvia Lorena Pineda Gómez

C.I 0105958409



Cláusula de propiedad intelectual

Silvia Lorena Pineda Gómez, autora del proyecto de investigación: **"Determinación de la calidad percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019"**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cueca, 14 de octubre de 2019

Silvia Lorena Pineda Gómez

C.I 0105958409



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por la vida: pues sin ella no pudiéramos disfrutar de las bondades de este mundo, por los obstáculos pues gracias a ellos forjamos nuestro carácter y entendemos que todo lleva un sacrificio; y por las bendiciones otorgadas, pues son varias las que hemos recibido en el transcurso de nuestro desarrollo y nos demuestran lo maravillosa que es la vida.

Agradecemos a nuestros padres y hermanos pues son el pilar fundamental para seguir adelante, estamos seguras que sin ellos nada de esto fuese posible. Gracias infinitas a ellos, en realidad todo su esfuerzo ha dado resultado. Gracias por ser nuestra luz en aquellos momentos de tinieblas y gracias por varias veces despejar el humo que puede nublar nuestra realidad. Siempre les estaremos agradecidas.

Gracias a nuestros docentes de la querida Universidad de Cuenca, por día a día tener la vocación de sembrar en el estudiantado conocimientos; gracias por contagiarnos de curiosidad y dudas, porque sabemos que de estas han nacido los más grandes descubrimientos. De manera especial agradecemos a nuestro querido director y asesor de tesis el doctor Julio Jaramillo Monge, gracias por acompañarnos en este largo camino y ayudarnos a culminar una etapa más de nuestras vidas. Siempre le estaremos agradecidas, por su paciencia, tesón, dedicación y comprensión.

Finalmente, gracias a todos nuestros compañeros que caminaron junto a nosotras en estos años de carrera, gracias por hacer de la vida universitaria un verdadero paraíso, a veces lleno de lágrimas y otras veces lleno de sonrisas. Gracias por demostrarnos que las cosas resultan mejor cuando las hacemos en equipo.



DEDICATORIA

Desde que éramos niñas, cuando alguien preguntaba ¿Qué quieren ser de grandes? Nosotras respondíamos: ayudar a la gente. No entendíamos aún, nada del mundo, nada de dificultades y nada de medicina.

No sabemos cómo sucedió, ni quien fue el culpable de lograr que la Medicina sea nuestro presente y futuro. Solo sabemos que nuestros padres, siempre estuvieron ahí, dándonos su apoyo desde el inicio, y estamos seguras que, sin ellos, nuestros sueños solo hubieran quedado en simples ideas.

Por tal motivo resulta justo dedicar este trabajo de tesis a nuestra familia, de sobremanera a nuestros padres y hermanos, por apoyarnos día a día durante todos estos años de carrera, por entendernos cuando muchas veces el cansancio se apodera de nuestros cuerpos y solo encontramos paz en el más profundo de los sueños, por comprender cuando por cuestiones de trabajo debíamos incumplir con fechas importantes, y aun así, cada vez que llegábamos a casa, recibírnos siempre como el mejor de los hijos. A nuestros hermanos, por apoyarnos en momentos de debilidad, por darnos fuerzas cuando queríamos desvanecernos en el mundo del estrés y de la ansiedad y por demostrarnos que el hogar es el mejor refugio cuando uno quiere encontrar amor y paz.



CAPÍTULO I

1.1 INTRODUCCIÓN

“Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos” (3).

La percepción de los pacientes sobre la calidad de un servicio de salud, habla mucho a la hora de criticar la eficiencia de un determinado centro de salud, pues si los beneficiados, en realidad no lo son, habrá mucho que hacer para cambiar este panorama (2).

Sin embargo, no se puede ser drásticos para juzgar un sistema de salud, pues la presencia de quejas e inconformidades por parte de los pacientes, si bien denota una deficiencia en la calidad de atención de salud, no basta para calificar al sistema de salud como tal (3).

Un estudio realizado en el año 2013 denominado: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México”, demostró que los factores que hacen que los pacientes tengan una buena percepción del servicio de salud son: una buena atención (44.3%), buen trato (39.9%), explicación del médico acerca de la enfermedad y su tratamiento (15%) y la prontitud en la atención (10.7%). Por otra parte, los aspectos que hicieron que tengan una perspectiva negativa fueron: el tiempo de espera prolongado (28.5%), mal trato (23.6%), falta de mejoría (21%), desacuerdo con el diagnóstico o el tratamiento (20.8%) y falta de medicamentos (15.9%) (3).

Al reflexionar sobre estos datos, se puede decir que los pacientes desean encontrar en un servicio de salud una buena atención, en la que se incluye el buen trato, empatía y una buena relación médico-paciente.

La calidad de la atención médica deriva de preguntas básicas que, desde una perspectiva social, resultan fundamentales para la justificación de la práctica



médica, por ejemplo: ¿En qué grado la atención en materia de salud es útil para la población que la recibe?, ¿en qué medida la atención médica en su conjunto hace más bien que mal?, ¿cuál es el grado de calidad que prestan los servicios de salud? La importancia de este aspecto de la práctica médica ha sido resaltada por Arnold Relman, editor de la revista médica New England Journal of Medicine, quien ha denominado a este esfuerzo por evaluar la calidad de la atención, “una tercera revolución” en la atención médica. Parte de la preocupación por evaluar la calidad de la atención se relaciona con los crecientes costos que se derivan de proporcionar servicios, los cuales, a su vez, no necesariamente justifican una mejoría clara en el estado de salud de la población (4).

El siguiente estudio intenta responder una gran inquietud, pues, siendo el Hospital Vicente Corral Moscoso una unidad de salud de segundo nivel, y además de gran concurrencia, ¿cuál es la relación entre la expectativa y la experiencia que tienen sus usuarios sobre la calidad de atención brindada?

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“En las escuelas de medicina o enfermería no se enseña administración del sistema. Y luego se pone a médicos y enfermeras a cargo de sistemas que suelen estar bajo presiones financieras de corto plazo. Estas presiones son reales, pero el objetivo de los buenos sistemas debe ser lidiar con ellas” (5).

Donabedian (1958) fue de los primeros en mencionar la importancia de medir la satisfacción del paciente como un resultado de la intervención médica recibida y describió tres componentes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado. Por otra parte, la escasez de infraestructura, falta de equipo o de personal, entre otros factores pueden impactar en la calidad de los servicios (5).

En nuestro país las instituciones públicas y privadas han promovido la calidad y calidez de los servicios de salud, sin embargo, no existe suficiente información



publicada sobre evaluaciones realizadas y medidas tomadas para que los servicios de salud mejoren.

Es así que estas condiciones exigen la realización de una evaluación, para lo cual se ha enfocado la atención en el Hospital Vicente Corral Moscoso, una institución de salud de referencia no solo provincial sino regional, con una gran demanda de usuarios.

Por estas condiciones es importante realizar una evaluación técnica sobre este tema altamente importante y de interés general, para lo cual se ha enfocado la atención en este hospital que es una institución de salud de referencia no solo provincial sino regional, con un gran volumen de atenciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El Hospital Vicente Corral Moscoso tiene como visión, ser reconocido por la ciudadanía como hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente (6).

Conocer la situación actual de la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario, es necesario para la evaluación, retroalimentación y adecuado direccionamiento de las acciones desarrolladas para el logro de la visión.

Tener un pleno conocimiento de la realidad es necesario para implementar los cambios que deban realizarse para el mejoramiento institucional y, sobre todo, el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.

En este estudio brindamos información técnica con mayor rigurosidad para que las estrategias de mejoramiento sean efectivas.

Cada comunidad tiene prioridades en su organización como ley vital, es así que nuestro estudio a más de demostrar una realidad en lo que respecta a la satisfacción



del usuario, nos ayuda a cumplir una de muchas prioridades que tiene la investigación para el MSP, como es: sistema nacional de salud, calidad de atención, prestación y sistemas de apoyo, de la misma forma a nivel de la comunidad universitaria, pues entre sus líneas de investigación resalta la investigación sobre los servicios de salud, constando como pilar fundamental. Entonces, ¿qué tan satisfechos se encuentran los usuarios con los servicios de salud brindados? (7).



CAPÍTULO II

FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

En la actualidad, mucho se habla sobre calidad sanitaria, cuando en realidad este término toma importancia desde hace no más de 50 años. Esto no quiere decir que la connotación de calidad como tal nunca existió, pues si miramos un poco la historia notaremos que la calidad tomó importancia primero desde otros oficios, desde otras perspectivas, empezó cuando el ser humano se dio cuenta que era necesario verificar la calidad de un producto, no por vanidad si no por justicia social (9, 10).

En el aspecto médico, la justicia también estaba presente, creando para este propósito ciertos códigos, leyes o tratados y entre estos tenemos:

- Código Hammurabi: en el año 2000 a. C.: propone castigos para aquellos médicos que ocasionan un mal a sus pacientes. Lo que hoy se conoce como mala práctica médica.
- Papiro de Egipto 2000 a. C.: se promulga los primeros escritos sobre la mala práctica médica.
- Tratado de Hipócrates: 500 a.C.: recoge datos éticos y legales que deben cumplir los médicos, tratado que sigue en vigencia (8)

Como hemos notado la calidad es parte de la historia de la humanidad, desde cuando los mercaderes promocionaban sus productos de las mejores calidades para ser comprados por sus clientes y aunque no tenían conocimientos, métodos ni técnicas para evaluarlas como hoy en día, en la antigüedad bastaba la palabra; pero no fue hasta la era de la revolución industrial, en donde tomó la matriz con la que hasta hoy la conocemos (8).

Aunque el Dr. Donabedian, fue el pionero de introducir la calidad en la medicina, hubo muchos médicos que también hicieron lo propio, un claro ejemplo fue Ernest



Codman, (inicios del siglo XX), cirujano de Massachusetts, uno de los principales fundadores del American College of Surgeons, el propuso que:

"Todo hospital debería realizar un seguimiento de cada uno de los pacientes que trata durante el tiempo suficiente para saber si el tratamiento ha sido positivo y si no lo ha sido, averiguar las razones" (9).

Sin embargo, en estos últimos años, el cambio que más ha sido significativo, es el papel que juegan los pacientes; es decir, ahora la demanda social se ha incrementado enfocándose más en temas sanitarios. En lo que respecta a nuestro país, incluso existe un departamento dentro del MSP que es la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, que tiene como propósito lograr una excelencia en los servicios de salud, de acuerdo a las distintas políticas, leyes o normativas ya establecidas (10).

2.2 LA CALIDAD EN SALUD

El Instituto de Medicina de EE.UU. en 1972 la define como:

"aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello" (8).

En 1996 Vanormalingen asegura que la calidad de salud debe estar compuesta de 5 elementos: "excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción e impacto final que tiene en la salud" (9).

Según la OMS:

"la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor



resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso" (11).

Haciendo un análisis, se puede notar que conceptos sobre calidad sanitaria hay varios a nivel mundial; sin embargo, todos ellos coinciden en que la calidad en salud, busca lograr una máxima satisfacción en el paciente y con ello mejorar el nivel de salud de la población.

2.3 COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Se dice que una unidad de salud para alcanzar una excelencia de calidad, ésta debe contar con los siguientes componentes:

2.3.1. Calidad Técnica: para lograr este punto se requiere dos aspectos importantes: primero se debe hacer lo correcto, lo que se traduce a tener decisión, y lo segundo a hacerlo correctamente para lo cual se requiere de juicio y habilidades.

2.3.2. Calidad de interacción entre el equipo de salud y los pacientes y sus familiares: el objetivo es lograr empatía con el paciente y sus familiares, para ello es muy importante que haya una comunicación de calidad, entre el médico, el paciente, el equipo de salud y los familiares.

2.3.3. Adecuado manejo de los costos de atención: es vital mantener políticas adecuadas para poder realizar correctamente las diferentes gestiones (12).

2.4 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Existen dos grandes objetivos de la evaluación de la calidad médica: el primero es disminuir la probabilidad de efectos adversos al paciente y el segundo es brindar la mejor asistencia posible (1).

Como se ha señalado anteriormente Donabedian fue el personaje que dio luz al tema de calidad sanitaria, y el propuso tres enfoques para poder evaluarla, estos son:



- Estructura: al evaluar este campo debemos notar que las instalaciones y el equipo sea el adecuado, que haya una buena organización y eficiencia de su personal médico, administrativo y financiero, y finalmente que los programas de atención medica se cumplan de la mejor manera.
- Proceso: son las actividades que llevan a cabo los médicos para beneficio de los pacientes, para evaluar este aspecto se ha propuesto dos técnicas: la primera se basa en una observación directa y la segunda a través de información registrada.
- Resultado: los resultados se evalúan basándonos en la recuperación y/o restauración de la salud del paciente (13).

Al analizar estos enfoques, estamos conscientes de que la mejora de los servicios y por ende la calidad de estos, va dirigida en mayor proporción al paciente, quien es el máximo benefactor, por lo que sería justo que sean los mismos usuarios quienes opinen sobre la excelencia o deficiencia de la atención recibida. Según la Revista Cubana de Enfermería, la expectativa del paciente juega un rol muy importante para evaluar la calidad de atención de un centro médico, y su satisfacción es el objetivo principal de la Atención Primaria de Salud (14).

En la actualidad existen varias técnicas para evaluar la calidad sanitaria entre ellas encontramos al modelo SERVQUAL (más usado), el modelo SIUSEX2, y el modelo SERVQHOS, creados con la finalidad de medir la calidad de un servicio médico, a través de las expectativas de sus usuarios, analizando tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos entre los que se destacan: (15,16, 17).

- MODELO SERVQUAL: usa una encuesta enfocada en 5 dimensiones, en las que requiere opiniones del usuario sobre el servicio recibido, sugerencias, mejoría o impresiones. También es utilizado como un instrumento para hacer comparaciones con otras instituciones (15).
- MODELO SIUSEX2: busca generar opiniones de los usuarios en base a sus experiencias en 3 áreas hospitalarias: consulta externa, hospitalización y urgencias. Este cuestionario consta de 4 secciones: la primera sección



consta de datos sociodemográficos y económicos, la segunda requiere información sobre la condición de salud del paciente, la tercera pregunta acerca de las preocupaciones del usuario y finalmente la cuarta sección cuestiona sobre el trato y la atención en la unidad hospitalaria (16).

- **MODELO SERVQHOS:** es un modelo muy semejante al SERVQUAL, pero se caracteriza por una menor cantidad de ítems de evaluación, este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud (17).

2.5 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Entre el año de 1988 y 1994, (Norteamérica) Zeithaml y Berry crearon el MODELO SERVQUAL, que como se explicó anteriormente es la técnica más utilizada hoy en día, pues en sus cuestionarios se encuentran las cinco principales dimensiones que un usuario toma en cuenta al momento de evaluar la calidad de un servicio de salud.

Estas cinco dimensiones son:

- **Confiabilidad:** es brindar el servicio que se puede realmente entregar, es decir; como se acordó previamente.
- **Sensibilidad:** es la acción de poder ayudar a los usuarios.
- **Seguridad:** el personal tiene conocimiento de lo que está realizando, esto inspira confianza en el usuario.
- **Empatía:** ofrece cuidado y atención a los usuarios.
- **Bienes materiales y tangibles:** es la apariencia de la infraestructura, equipos, personal y limpieza (18).

Según Suárez (1997), a las cinco dimensiones anteriormente detalladas, le suma las siguientes:

- **Competencia:** la tenencia de conocimientos y habilidades necesarias para el cumplimiento de su labor.
- **Accesibilidad:** facilidad de contacto.



- **Cortesía:** amabilidad del personal que presta el servicio.
- **Comunicación:** escuchar al usuario y a la vez expresarse con un lenguaje de fácil entendimiento.
- **Credibilidad:** ser honesto y confiable con el usuario y sus familiares.
- **Entender y conocer al cliente:** conocer las necesidades del usuario, las mismas que serán distintas en cada uno de ellos (19).

2.6 PROCESOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD

"Es la versión de la calidad donde la misma es observada desde afuera. La persona o grupo evalúa lo que otra persona o grupo ha producido" (20).

La calidad de la atención médica puede ser garantizada mediante mecanismos de gestión interna y externa.

Mecanismos externos: también se les conoce como mecanismo de regulación externa y son:

- **Certificación:** o reconocimiento a una persona o institución por el cumplimiento de ciertos requisitos pre establecidos.
- **Licenciamiento:** permiso para que un profesional o una organización pueda ejercer una profesión, servicios u ocupación, mediante el cumplimiento de ciertos estándares.
- **Acreditación:** reconocimiento a una organización por cumplir ciertas normativas, estándares o reglas a la hora de brindar un determinado servicio (20).

Mecanismos internos:

- **Definición:** consiste en establecer estándares de calidad, los cuales pueden basarse en diferentes normas.



- Monitoreo: se refiere a la medición periódica del cumplimiento de dichos estándares.
- Mejoramiento: hace referencia a los diferentes métodos, técnicas que se usan para mejorar la calidad de los servicios (20).

Evaluación de la calidad en el Hospital Vicente Corral Moscoso.

Según el departamento de Gestión de Calidad del HVCM, durante los años 2013 al 2016, la evaluación de la calidad del Hospital estaba regida bajo los parámetros de la Acreditación Internacional Canadá (ACI), la cual es empleada por varias entidades de salud con el fin de medir la calidad de los servicios brindados para garantizar a sus usuarios una atención con calidad y calidez (21).

Esta acreditación internacional, fue implementada, además, por 44 hospitales del país, pues usa tres niveles para medir dicha calidad:

- Oro: este nivel hace referencia a las distintas acciones implementadas por la unidad sanitaria para conseguir la seguridad del paciente.
- Platino: esta suma a la seguridad del paciente la participación de la familia en el proceso de atención.
- Diamante: se les agrega a los anteriores parámetros, el adecuado equipo, tecnología de punta, y que se realicen investigaciones avaladas, socializadas y con evidencia científica en dicha unidad (21).

Es necesario esclarecer, que los parámetros de calidad, son distintos en cada dependencia, pues cada servicio cumple distintas funciones, sin embargo, el factor común para todos los servicios son las prácticas organizacionales obligatorias (POR). Existen 17 POR y entre los que más resaltan son: lavado de manos; verificación de clientes; abreviaciones peligrosas; capacitación de seguridad al paciente; y, reporte de eventos adversos (21).

Dependiendo del servicio, estos POR deben estar presentes de manera obligatoria a la hora de evaluar la calidad en cada servicio de una unidad de salud, pues la



ausencia o presencia de ellos, influenciarán en que la calificación sea positiva o negativa.

En lo que respecta a nuestra investigación, en consulta externa, además de los POR, se usan otros parámetros para evaluar esta calidad, entre ellos destacamos: funcionamiento correcto de los equipos; personal altamente calificado; acceso oportuno a los servicios por parte del cliente, familias, proveedores de servicio; registro de los clientes en una forma oportuna; asesoría adecuada a los clientes; respeto a los derechos de los pacientes – consentimiento informado; desarrollo de un plan integrado de servicios para cada cliente basado en los objetivos y los resultados esperados; manejo de la medicación en forma segura y precisa; preparación del cliente y familia para las transferencias y altas; seguimiento al programa de prevención, cronograma de limpieza, y esterilización, para asegurar que todo el instrumental y equipos funcionen de manera óptima; los servicios sean basados en evidencia y en la información de buenas prácticas; promueva seguridad en el ambiente de servicio; mejoras continuas en los servicios.

En los últimos dos años (2017-2018), la Certificación Nacional, regida por la Dirección Nacional de Calidad del MSP, es la encargada de medir la calidad del Hospital Vicente Corral Moscoso, haciendo auditorias mensuales mediante evaluaciones permanentes con vigilancia epidemiológica. Sin embargo, se resalta la importancia de las autoevaluaciones, mediante auditorias cruzadas y metodología de paciente trazado. Llegando a la conclusión de que a pesar que se realicen encuestas de satisfacción al cliente, existen otros procesos que se desarrollan para evaluar la calidad, y de esta forma, la expectativa del paciente vendría a ser solo un ítem de este amplio panorama de parámetros.

Encuestas institucionales realizadas

Por otra parte, de acuerdo a la información del departamento de Trabajo Social del Hospital Vicente Corral Moscoso, el equipo de Atención al Usuario es el encargado



de realizar encuestas a los pacientes, luego de haber recibido una atención médica lo cual representa un gran sesgo para la recolección de la información.

La representante de este departamento, afirma que luego de la realización de estas encuestas, los resultados pasan a la matriz del hospital y estos a su vez son enviados a la Coordinación Zonal de Salud.

Existe además un Indicador de Gestión de Procesos por Resultados (GPR), el cual mide, según porcentajes, los resultados obtenidos, y cuando estos porcentajes se encuentran por debajo de 85%, se debe hacer un Ciclo Rápido de Mejora, basándose en las características en las que más hicieron hincapié los usuarios.

La muestra que ocupan para la elaboración de las encuestas viene dada por la propia Coordinación Zonal. En el Hospital Vicente Corral Moscoso se realiza las encuestas a 381 pacientes.

La encuesta aplicada es brindada por el MSP, está dividida en tres bloques:

- Bloque A: datos del establecimiento de salud y del servicio de atención.
- Bloque B: datos de filiación del paciente.
- Bloque C: cuestionario de evaluación, que presenta las siguientes dimensiones: accesibilidad, comunicación, empatía, sensibilidad, y bienes y materiales tangibles.

Finalmente es importante conocer que las encuestas son realizadas todos los días, se pasa al departamento de Gestión de Calidad cada mes, y a su vez envían a la Zonal cada tres meses. En octubre, noviembre y diciembre del 2017, el porcentaje de satisfacción obtenido fue del 98,33%, siendo un porcentaje que nos indica, la gran satisfacción que muestran los usuarios luego de haber recibido una atención médica en esta unidad de salud.

2.7 MARCO LEGAL



El campo de la salud es muy amplio y como tal tenemos leyes que respaldan y exigen una atención de calidad.

La declaración de los Derechos Humanos en su Art. 25 manifiesta que todos los seres humanos tienen derecho a una vida digna, lo cual significa que su salud, familia, bienestar, y todo lo que eso conlleve no presenten alteración alguna.

En nuestro país, la Constitución del Ecuador, vigente desde el año 2008, en su Art. 32 establece que es deber del Estado garantizar la salud de toda la población, y que para su efecto se pongan en marcha otros procesos y se ejecuten otros derechos, como el derecho al agua, a la alimentación, a la educación física, etc., mediante la instauración de medidas sanitarias y sociales, respaldadas a su vez por políticas económicas, sociales, culturales y ambientales.

La Ley Orgánica de Salud publicada en el año 2006 y reformada en el año 2012, en su tercer capítulo, Art. 7 afirma que toda persona sin discriminación alguna tiene derecho a la salud, con un acceso equitativo y gratuito en la que se respete su dignidad, autonomía y privacidad. Además, recalca que los pacientes deben ser debidamente informados durante todo el proceso de enfermedad, tratamiento y recuperación (22).

Dentro de las Leyes Ordinarias, destacamos la Ley de Derecho y Amparo al Paciente publicada en el año 2006, que en sus capítulos II y III, artículos 2, 3, 5, 6 y 8 establecen, en concordancia con las leyes anteriores, que todo paciente tiene derecho a una atención digna, sin discriminación alguna, en la que reciba una información detallada y completa sobre su diagnóstico, pronóstico y tratamiento, pero afirma además que la decisión del paciente no debe ser vulnerada por ninguna circunstancia, y que solo de él depende que se efectúe o no algún tratamiento (23).

Finalmente, el Plan Nacional del Buen Vivir en su primer objetivo también respalda el derecho a la salud, al afirmar que el Estado es el que debe garantizar este derecho, juntos con otros para que una persona logre tener una vida digna y pueda desarrollarse libremente (24, 25).



Como se ha observado, el marco legal que respalda el derecho a la salud es extenso, sin embargo, se debe recalcar que estos derechos no deben quedar grabados solo en papel, sino que deben quedar impregnados en el conocimiento de la ciudadanía, pues alguien que no conoce sus derechos difícilmente puede exigirlos (26).

CAPÍTULO III

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de servicio percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso, año 2019.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las características de los participantes.
- Determinar el grado de satisfacción percibida de los usuarios con la atención recibida.
- Medir los principales factores relacionados con la calidad al momento de la atención a los usuarios.
- Establecer el grado de determinación de las dimensiones confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, bienes materiales y tangibles que están relacionados a la satisfacción, a fin de brindar insumos para la mejora de la institución.



CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal.

4.2 ÁREA DE ESTUDIO.

La investigación se realizó en el Hospital Vicente Corral Moscoso, en las áreas de consulta externa.

El Hospital Vicente Corral Moscoso (H.V.C.M) es un hospital de segundo nivel que depende del Ministerio de Salud Pública. Fue inaugurado el 12 de abril de 1977, y su nombre se debe al ilustre Dr. Vicente Corral Moscoso, médico cirujano cuencano. Su cobertura abarca seis provincias correspondientes a las zonas 6 y 7 de salud (27).

El Hospital Vicente Corral Moscoso se constituye como la unidad de mayor demanda poblacional del sur de país, gracias a su capacidad resolutive y complejidad técnica, recibe referencias de la zona 6 y 7 del MSP, y derivaciones de las Unidades de la Red Pública Integral de Salud, de manera especial por parte del Hospital José Carrasco Arteaga y del Hospital Militar de Cuenca (27).

Esta unidad de salud cuenta con 253 camas censables, distribuidas en las siguientes áreas: pediatría, clínica, cirugía, ginecología, obstetricia, observación, unidad de cuidados intensivos adultos y pediátricos, neonatología.

Los servicios que ofrece esta casa de salud son varios entre ellos destacan: consulta externa; emergencia; internación; unidades de cuidados de enfermería; centro quirúrgico; terapia intensiva; neonatología; banco de leche; banco de sangre; cuidados paliativos; y, servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico (27).

4.3 UNIVERSO Y MUESTRA

Al ser el Hospital Vicente Corral Moscoso un establecimiento de referencia regional, no tiene población asignada, sin embargo, se ha considerado como referente la producción de consulta externa del período 2013 – 2017 para obtener el promedio de 58448 usuarios atendidos anualmente.

La muestra es obtenida a partir de la población de usuarios de consulta externa calculada, y aplicando la fórmula para cálculo de muestra finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

- $N = 58448$
- $Z = 1,96$
- $p = 0,5$
- $q = 0,5$
- $e = 0,05$

Muestra calculada con un nivel de confianza 95% es **383**.

4.4 CRITERIOS DE INCUSIÓN Y EXCLUSIÓN

4.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso mayores de 18 años que acuden en el periodo establecido.
- Acompañantes de usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso menores de 18 años o con discapacidad que acuden en el periodo establecido.
- Usuarios que hayan firmado el consentimiento informado y deseen participar.



4.4.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Personal que labore en la institución.
- Personas menores de 18 años.
- Usuarios que presenten discapacidad intelectual.
- Usuarios que no hayan firmado el consentimiento informado y que no deseen participar

4.5 VARIABLES

Información, sexo, procedencia, edad, etnia, estado civil, nivel de instrucción, actividad actual y satisfacción. (*Matriz de operacionalización ver Anexo 1*)

4.6 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

MÉTODO: Observacional

TÉCNICA: Encuesta

INSTRUMENTO:

Para conseguir la información se utilizó un cuestionario, conformado por dos secciones en el cual la primera parte hace referencia a los datos sociodemográficos del usuario (ANEXO 1).

La segunda parte (bloque B y C) está constituida por el cuestionario SERVQHOS (ANEXO 2) consta de 24 ítems que valoran la satisfacción del usuario frente al servicio en las dimensiones subjetiva y objetiva, puntuados en base a una escala tipo Likert desde 1 (mucho peor de lo que esperaba) hasta 5 (mucho mejor de lo que esperaba), que mide lo que el usuario espera de la organización, en este caso de la atención del Hospital Vicente Corral Moscoso.

Cabe destacar que la confiabilidad del instrumento tiene un Alfa de Cronbach de 0,866, que muestra la alta fiabilidad y validez del cuestionario utilizado (26).

4.7 TABULACIÓN Y ANÁLISIS



Los datos obtenidos fueron codificados, tabulados e ingresados en una base de datos usando el programa SPSS 22 para Windows y el paquete informático Microsoft Office versión 08. Los datos se presentan en tablas simples. Se utilizó además estadística descriptiva e inferencial.

4.8 ASPECTOS ÉTICOS

A todos los participantes se les explicó el objetivo del estudio a través del consentimiento informado (ANEXO 2), posterior a su firma y a la declaración de querer participar voluntariamente en el estudio, se aplicó el instrumento de recolección de datos. Se les indicó que por ningún motivo podrán ser identificados los casos de manera individual. Ninguna persona fue forzada a participar.

Procedimiento para garantizar la calidad de los datos: los datos fueron obtenidos por las autoras, no se permitió que otras personas lo hagan para evitar sesgos.



CAPÍTULO V

RESULTADOS

Tabla 1.
Distribución de frecuencias según las características socio-demográficas de la calidad de la atención percibida por los usuarios de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Género:	Masculino	175	45,7
	Femenino	208	54,3
	Total	383	100,0
Edad:	18-29	169	43,3
	30-49	123	32,11
	50-69	77	20,1
	70 ó más	17	4,43
	Total	383	100,0
Zona:	Urbana	289	75,5
	Rural	94	24,5
	Total	383	100,0
Etnia:	Blanca	20	5,2
	Negra	2	,5
	Mestizo	350	91,4
	Indígena	3	,8
	Otro	8	2,1
	Total	383	100,0
Estado civil:	Soltero	180	47,0
	Casado	121	31,6
	Divorciado	17	4,4
	Viudo	23	6,0
	Unión Libre	42	11,0
	Total	383	100,0



Instrucción:	Primaria	87	22,7
	Secundaria	119	31,1
	Superior	146	38,1
	Ninguna	31	8,1
	Total	383	100,0
Actividad actual:	Trabajador	137	35,8
	Desempleado	42	11,0
	Jubilado	4	1,0
	Ama de casa	77	20,1
	Estudiante	117	30,5
	Otro	6	1,6
	Total	383	100,0

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

El 54,3% de los usuarios encuestados pertenecen al sexo femenino. La edad del 75,4% de los encuestados se encuentra entre 18 a 49 años, en relación a la zona donde viven, el 75,5 % pertenecen al área urbana, evidenciándose una gran diferencia entre los encuestados del área rural.

En cuanto a la etnia el 91,4 % se identificaron como mestizos, mientras que en la variable estado civil predominaron los usuarios solteros con un 47%.

En este estudio se reporta 38,1 % de personas con instrucción superior, seguida por instrucción secundaria con el 31,1%, en cuanto a la ocupación más frecuente con el 35,8% fue de quienes tienen actualmente trabajo, y el 20,1% está conformado por estudiantes.



Tabla 2.

Satisfacción percibida de los usuarios con la atención recibida en el HVCM. Cuenca 2019.

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)
Muy satisfecho	91	23,8	21,54 – 25,98
Satisfecho	211	55,1	52,87 – 57,31
Poco satisfecho	74	19,3	17,10 – 21,54
Nada satisfecho	7	1,8	0,39 – 4,05
Total	383	100,0	

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

La agrupación de los grados de satisfacción en dos categorías, permite observar que el 78,9% de las personas manifiestan sentirse satisfechas por la atención recibida en el servicio.

TABLA 3.

Factores relacionados con la calidad al momento de la atención a los usuarios del HVCM. Cuenca 2019.

Ítem	Valoración	n	%		Valoración agrupada		IC (95%)
					n	%	
Tecnología	1	11	2,9	Mala	33	8,6	6,2 - 11,0
	2	22	5,7				
	3	133	34,7	Indiferente	133	34,7	32,3 - 37,1
	4	142	37,1				
	5	75	19,6	Buena	217	56,7	54,2 - 59,1
Apariencia de personal	1	7	1,8	Mala	37	9,7	6,7 - 12,6
	2	30	7,8				
	3	93	24,3	Indiferente	93	24,3	21,4 - 27,2
	4	147	38,4				
	5	106	27,7	Buena	253	66,1	63,1 - 69,0
	1	9	2,3	Mala	57	14,9	12,7 - 17,1



Indicaciones para orientarse	2	48	12,5						
	3	104	27,2	Indiferente	104	27,2	24,9	-	29,4
	4	120	31,3						
	5	102	26,6	Buena	222	58,0	55,7	-	60,2
Interés de personal por cumplir	1	16	4,2						
	2	51	13,3	Mala	67	17,5	15,6	-	19,4
	3	106	27,7	Indiferente	106	27,7	25,7	-	29,6
	4	126	32,9						
	5	84	21,9	Buena	210	54,8	52,9	-	56,8
Estado de consultorio y salas de espera	1	14	3,7						
	2	43	11,2	Mala	57	14,9	12,9	-	16,9
	3	117	30,5	Indiferente	117	30,5	28,5	-	32,6
	4	136	35,5						
	5	73	19,1	Buena	209	54,6	52,6	-	56,6
Información de profesionales y personal	1	13	3,4						
	2	39	10,2	Mala	52	13,6	11,3	-	15,9
	3	106	27,7	Indiferente	106	27,7	25,4	-	30,0
	4	123	32,1						
	5	102	26,6	Buena	225	58,7	56,4	-	61,1
Tiempo de espera	1	45	11,7						
	2	74	19,3	Mala	119	31,1	30,5	-	31,7
	3	111	29,0	Indiferente	111	29,0	28,4	-	29,6
	4	110	28,7						
	5	43	11,2	Buena	153	39,9	39,4	-	40,5
Facilidad para llegar	1	19	5,0						
	2	31	8,1	Mala	50	13,1	10,7	-	15,4
	3	106	27,7	Indiferente	106	27,7	25,3	-	30,0
	4	146	38,1						
	5	81	21,1	Buena	227	59,3	56,9	-	61,6
Interés de personal en solucionar problemas	1	22	5,7						
	2	40	10,4	Mala	62	16,2	14,3	-	18,1
	3	114	29,8	Indiferente	114	29,8	27,8	-	31,7
	4	122	31,9						
	5	85	22,2	Buena	207	54,0	52,1	-	56,0
Puntualidad de consulta	1	28	7,3						
	2	60	15,7	Mala	88	23,0	21,5	-	24,5
	3	102	26,6	Indiferente	102	26,6	25,1	-	28,1
	4	106	27,7						
	5	87	22,7	Buena	193	50,4	48,9	-	51,9
	1	28	7,3	Mala	89	23,2	21,7	-	24,8



Rapidez para conseguir lo que se necesita	2	61	15,9	Indiferente	99	25,8	24,3	-	27,4
	3	99	25,8						
	4	120	31,3	Buena	195	50,9	49,4	-	52,4
	5	75	19,6						
Disposición del personal para ayudar	1	20	5,2	Mala	61	15,9	14,0	-	17,9
	2	41	10,7						
	3	114	29,8	Indiferente	114	29,8	27,8	-	31,7
	4	113	29,5						
	5	95	24,8	Buena	208	54,3	52,4	-	56,3
Amabilidad del personal	1	20	5,2	Mala	55	14,4	12,0	-	16,7
	2	35	9,1						
	3	101	26,4	Indiferente	101	26,4	24,0	-	28,7
	4	121	31,6						
	5	106	27,7	Buena	227	59,3	56,9	-	61,6
Preparación del personal	1	9	2,3	Mala	35	9,1	6,4	-	11,9
	2	26	6,8						
	3	105	27,4	Indiferente	105	27,4	24,6	-	30,2
	4	116	30,3						
	5	127	33,2	Buena	243	63,4	60,7	-	66,2
Trato personalizado	1	7	1,8	Mala	33	8,6	5,8	-	11,4
	2	26	6,8						
	3	106	27,7	Indiferente	106	27,7	24,9	-	30,5
	4	116	30,3						
	5	127	33,2	Buena	243	63,4	60,7	-	66,2
Capacidad de personal para comprender necesidades	1	11	2,9	Mala	49	12,8	10,6	-	15,0
	2	38	9,9						
	3	119	31,1	Indiferente	119	31,1	28,9	-	33,2
	4	119	31,1						
	5	95	24,8	Buena	214	55,9	53,7	-	58,0
Información a familiares	1	7	1,8	Mala	39	10,2	7,7	-	12,7
	2	32	8,4						
	3	113	29,5	Indiferente	113	29,5	27,0	-	32,0
	4	122	31,9						
	5	109	28,5	Buena	231	60,3	57,8	-	62,8
Interés de enfermería	1	18	4,7	Mala	60	15,7	13,6	-	17,8
	2	42	11,0						
	3	107	27,9	Indiferente	107	27,9	25,8	-	30,0
	4	123	32,1						
	5	93	24,3	Buena	216	56,4	54,3	-	58,5

Fuente: Formulario de investigación.



Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Para el análisis de esta tabla, es importante conocer que varios factores se unen para formar una dimensión, por ejemplo, los factores como: la tecnología y el estado en el que se encuentra los consultorios y salas de espera, conforman la dimensión “Bienes, materiales y tangibles”; por lo que se comprende que, si una dimensión presenta baja satisfacción, se debe analizar cada uno de los factores que la constituyen. La encuesta empleada en este estudio, propone una calificación con una escala del 1 al 5, en donde 1 corresponde a “mucho peor de lo que se esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba”, en esta tabla se ha agrupado por lo tanto en 3 tipos de valoración: Valoración Buena (calificación 4 y 5), Valoración Mala (calificación 1 y 2) e Indiferente (calificación 3). Los resultados obtenidos son: un factor importante en un Hospital de segundo nivel como la Tecnología, presenta una valoración BUENA, con el 56,7%, sin embargo, no es el factor mejor puntuado, puesto que el factor “Apariencia del personal” se encuentra en el primer lugar con el 66,1% de aceptación, seguido por “Preparación del personal” y Trato personalizado con el 63,4% en el segundo lugar y finalmente “información a los familiares” con el 60,3% de aceptación en el tercer lugar. Por el contrario, los factores que presentan una valoración MALA se encuentran en primer lugar “Tiempo de espera” pues el 31, 1% de personas aseveran estar insatisfechas y tan solo el 39,9% la califican como BUENA, a este factor le sigue “Rapidez para conseguir lo que se necesita” pues el 23,2% de los usuarios refieren dar una calificación MALA y solo el 50,9% refieren estar satisfechos. Es importante recalcar que la valoración INDIFERENTE debe ser analizada, puesto que existen factores en donde esta puntuación es la más alta, es decir el usuario no tiene una idea clara si lo que recibe debe ser calificado como BUENO o MALO. La tecnología es la que la mayor parte de los usuarios califican como INDIFERENTE, esto puede deberse a que al ser un Hospital Público los usuarios pueden suponer que la tecnología es la indicada para el servicio que brindan.



Tabla 4.

Grado de satisfacción según indicadores subjetivos y objetivos, mediante prueba de Kruskal Wallis.

ítems	Satisfacción global	N	Rango promedio	p
Tecnología	Muy satisfecho	91	267,64	0,000
	Satisfecho	211	188,36	
	Poco satisfecho	74	118,11	
	Nada satisfecho	7	99,57	
	Total	383		
Apariencia de personal	Muy satisfecho	91	254,73	0,000
	Satisfecho	211	186,67	
	Poco satisfecho	74	135,38	
	Nada satisfecho	7	135,93	
	Total	383		
Indicaciones para orientarse	Muy satisfecho	91	266,09	0,000
	Satisfecho	211	182,81	
	Poco satisfecho	74	132,33	
	Nada satisfecho	7	136,71	
	Total	383		
Interés de personal por cumplir	Muy satisfecho	91	272,38	0,000
	Satisfecho	211	191,08	
	Poco satisfecho	74	106,38	
	Nada satisfecho	7	80,00	
	Total	383		
Estado de consultorio y salas de espera	Muy satisfecho	91	274,12	0,000
	Satisfecho	211	181,69	
	Poco satisfecho	74	129,97	
	Nada satisfecho	7	91,07	
	Total	383		
Información de profesionales y personal	Muy satisfecho	91	263,82	0,000
	Satisfecho	211	193,16	
	Poco satisfecho	74	116,12	
	Nada satisfecho	7	25,57	
	Total	383		
Tiempo de espera	Muy satisfecho	91	267,84	0,000
	Satisfecho	211	190,86	
	Poco satisfecho	74	117,16	
	Nada satisfecho	7	31,50	



	Total	383		
Facilidad para llegar	Muy satisfecho	91	248,05	
	Satisfecho	211	187,53	
	Poco satisfecho	74	141,92	0,000
	Nada satisfecho	7	127,43	
	Total	383		
Interés de personal en solucionar problemas	Muy satisfecho	91	278,28	
	Satisfecho	211	188,80	
	Poco satisfecho	74	106,39	0,000
	Nada satisfecho	7	71,86	
	Total	383		
Puntualidad de consulta	Muy satisfecho	91	260,62	
	Satisfecho	211	191,78	
	Poco satisfecho	74	123,26	0,000
	Nada satisfecho	7	33,36	
	Total	383		
Rapidez para conseguir lo que se necesita	Muy satisfecho	91	262,41	
	Satisfecho	211	197,36	
	Poco satisfecho	74	105,12	0,000
	Nada satisfecho	7	33,57	
	Total	383		
Disposición del personal para ayudar	Muy satisfecho	91	272,97	
	Satisfecho	211	191,73	
	Poco satisfecho	74	109,53	0,000
	Nada satisfecho	7	19,21	
	Total	383		
Amabilidad del personal	Muy satisfecho	91	276,04	
	Satisfecho	211	189,80	
	Poco satisfecho	74	107,48	0,000
	Nada satisfecho	7	59,29	
	Total	383		
Preparación del personal	Muy satisfecho	91	271,82	
	Satisfecho	211	188,03	
	Poco satisfecho	74	120,80	0,000
	Nada satisfecho	7	26,86	
	Total	383		
Trato personalizado	Muy satisfecho	91	270,79	
	Satisfecho	210	188,09	
	Poco satisfecho	74	119,40	0,000
	Nada satisfecho	7	25,21	
	Total	382		
	Muy satisfecho	90	267,77	0,000



Capacidad de personal para comprender necesidades	Satisfecho	211	194,97	
	Poco satisfecho	74	105,05	
	Nada satisfecho	7	20,00	
	Total	382		
Información a familiares	Muy satisfecho	91	272,20	0,000
	Satisfecho	211	192,11	
	Poco satisfecho	74	108,53	
	Nada satisfecho	7	28,29	
	Total	383		
Interés de enfermería	Muy satisfecho	91	273,69	0,000
	Satisfecho	211	188,86	
	Poco satisfecho	74	114,54	
	Nada satisfecho	7	43,64	
	Total	383		

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Utilizando la prueba no paramétrica de Kruskal Wallis¹, se observa que no hay diferencias estadísticamente significativa si se la compara con la tabla 3 en la valoración global por cada ítem analizado, al obtenerse valores de $p < 0,05$. Todos los factores evaluados están relacionados con la valoración del servicio.

Tabla 5.

Asociación entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción, a fin de brindar insumos para la mejora de la institución.

Satisfacción según la dimensión confiabilidad

Confiabilidad	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		p
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mucho peor de lo que esperaba	0	0,0	1	0,5	7	9,5	1	14,3	0,000
Peor de lo que esperaba	2	2,2	22	10,4	25	33,8	5	71,4	

¹ Utilizada considerando que las variables analizadas son ordinales

Como me lo esperaba	7	7,7	77	36,5	30	40,5	1	14,3
Mejor de lo que esperaba	46	50,5	89	42,2	10	13,5	0	0,0
Mucho mejor de lo que esperaba	36	39,6	22	10,4	2	2,7	0	0,0

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Prueba aplicada: Chi cuadrado

La asociación entre la satisfacción manifestada por los usuarios y la dimensión confiabilidad queda demostrada con una significancia estadística de $p < 0,05$. Estas variables de confiabilidad se pueden agrupar en tres grandes ítems: primero: criterio positivo, en donde se encuentra las variables: mejor de lo que esperaba y/o mucho mejor de lo que esperaba, criterio normal o medio: como me lo esperaba y criterio negativo: peor de lo que esperaba y/o mucho peor de lo que esperaba; es así que en esta tabla de doble entrada se puede observar claramente que existe una relación congruente, pues las personas que tienen un criterio positivo del servicio, coincide con el nivel de satisfacción. Se observa así, que del 100% de los usuarios que se encuentran muy satisfechos (91 personas) que corresponde al 82%, expresaron que el servicio es mejor de lo que esperaba y/o mucho mejor de lo que esperaba. Y como era de esperarse, del 100% de los usuarios que indicaron estar insatisfechos (7 usuarios), el 85,7 % expresaron que el servicio obtenido fue: mucho peor de lo que esperaba y/o peor de lo que esperaba.



Tabla 6.

Satisfacción según la dimensión sensibilidad

Confiabilidad	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		p
	n	%	N	%	n	%	n	%	
Mucho peor de lo que esperaba	0	0,0	0	0,0	2	2,7	2	28,6	
Peor de lo que esperaba	0	0,0	7	3,3	17	23,0	4	57,1	
Como me lo esperaba	4	4,4	59	28,0	40	54,1	1	14,3	0,000
Mejor de lo que esperaba	21	23,1	93	44,1	10	13,5	0	0,0	
Mucho mejor de lo que esperaba	66	72,5	52	24,6	5	6,8	0	0,0	

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Prueba aplicada: Chi cuadrado

Para el análisis de la variable SENSIBILIDAD, se sigue el esquema del análisis de la tabla anterior, es así que, en este estudio, se observa que 232 personas indican que se encuentran "muy satisfechos" y/o "satisfechos" con el nivel de confiabilidad de quienes laboran en esta institución, por el contrario, solo 7 personas expresan que no están "Nada satisfechos" con esta acción. Estas cifras hablan por sí solas, si se sabe que el total de encuestados fueron 383 personas.

Tabla 7.

Satisfacción según la dimensión Seguridad

Confiabilidad	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		p
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Mucho peor de lo que esperaba	0	0,0	0	0,0	1	1,4	1	14,3	
Peor de lo que esperaba	0	0,0	1	0,5	7	9,5	5	71,4	
Como me lo esperaba	3	3,3	50	23,7	44	59,5	1	14,3	0,000
Mejor de lo que esperaba	19	20,9	88	41,7	15	20,3	0	0,0	
Mucho mejor de lo que esperaba	69	75,8	72	34,1	7	9,5	0	0,0	

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Prueba aplicada: Chi cuadrado

El análisis de esta variable, es muy importante, pues valora cuan satisfechos se encuentran los usuarios con el nivel de profesionalismo, capacitación y preparación de todos quienes laboran en esta casa de salud, y al parecer, la gran mayoría (248 personas) indican encontrarse "Satisfechos" y "Muy Satisfecho" con el nivel de preparación. Un dato que llama la atención es que existe un importante número de usuarios (44 personas), que aun al sentirse "Poco satisfechos" expresan que es así "cómo me lo esperaba", por lo que nos abre una puerta a investigaciones futuras, investigaciones que tengan como fin dar a conocer las características que engloba la frase: "cómo me lo esperaba".



Tabla 8.

Satisfacción según la dimensión Empatía

Confiabilidad	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		p
	n	%	N	%	N	%	n	%	
Mucho peor de lo que esperaba	0	0,0	1	0,5	0	0,0	1	14,3	
Peor de lo que esperaba	1	1,1	6	2,9	13	17,6	4	57,1	
Como me lo esperaba	2	2,2	50	23,8	43	58,1	2	28,6	0,000
Mejor de lo que esperaba	20	22,0	92	43,8	10	13,5	0	0,0	
Mucho mejor de lo que esperaba	68	74,7	61	29,0	8	10,8	0	0,0	

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Prueba aplicada: Chi cuadrado

Al observar estos datos se puede concluir que la Empatía es muy bien calificada por los usuarios, pues 241 personas respondieron que se encuentran "Satisfechas" y "Muy Satisfechas" con el trato brindado en esta casa de salud y además coinciden que vivir esta experiencia resultó "Mejor de lo que esperaba" y "Mucho mejor de lo que esperaba". Sin embargo, es importante tomar en cuenta a la minoría, pues a pesar de que más del 50% del total de encuestados, encuentran en aceptable el trato recibido, no se debe pasar por alto que 73 personas indicaron encontrarse "Poco satisfecho" y "Nada satisfecho" con este actuar.

Tabla 9.

Satisfacción según la dimensión bienes materiales y tangibles

Confiabilidad	Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho		p
	n	%	N	%	n	%	n	%	
Mucho peor de lo que esperaba	0	0,0	0	0,0	2	2,7	0	0,0	
Peor de lo que esperaba	0	0,0	2	0,9	8	10,8	1	14,3	
Como me lo esperaba	4	4,4	52	24,6	35	47,3	4	57,1	0,000
Mejor de lo que esperaba	28	30,8	117	55,5	18	24,3	2	28,6	
Mucho mejor de lo que esperaba	59	64,8	40	19,0	11	14,9	0	0,0	

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Prueba aplicada: Chi cuadrado

A pesar de la satisfacción observada y su relación directa con todos los factores evaluados, el tiempo de espera se evidencia como un factor que debe ser mejorado.



Tabla 10.

Recomendación de la casa de salud.

Recomendaría esta casa de salud:	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)	
Sin dudarlo	244	63,7	60,6	66,8
Tengo dudas	129	33,7	30,6	36,7
Nunca	10	2,6	-0,4	5,7
Total	383	100,0		

Fuente: Formulario de investigación.**Elaborado por:** Naranjo, A. Pineda, S.

La mayor parte de los usuarios recomendarían esta casa de salud, mientras que un 33% de los usuarios tienen dudas en recomendar los servicios que se les ha brindado.

Tabla 11.

Tiempo que se tomó el personal en la atención

Tiempo que se tomó el personal para atender	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)	
Menos de lo necesario	62	16,2	13,32	19,06
El tiempo necesario	256	66,8	63,97	69,71
Más de lo necesario	65	17	14,1	19,84
Total	383	100		

Fuente: Formulario de investigación.**Elaborado por:** Naranjo, A. Pineda, S.

Existe una buena aceptación por la mayor parte de los usuarios por el tiempo que el profesional de salud se tomó al realizar la consulta médica.

Tabla 12.**Conoce el nombre del profesional que lo atendió**

Conoce el nombre del profesional que lo atendió	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)	
Si	196	51,2	50,91	51,44
No	187	48,8	48,56	49,09
Total	383	100		

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

Existe apenas un 2% de diferencia entre los usuarios que conocían el nombre del médico que los atendió con respecto a aquellos que lo desconocían.

Tabla 13.**Conoce el nombre de la enfermera que lo atendió**

Conoce el nombre de enfermera que lo atendió	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)	
Si	65	17	12,27	21,67
No	318	83	78,33	87,73
Total	383	100		

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

A diferencia de la tabla anterior, en esta la mayor parte de los usuarios desconocen el nombre de la enfermera que les atendió.



Tabla 14.

Información recibida

Ha recibido suficiente información	Frecuencia	Porcentaje	Intervalo de Confianza (95%)	
Si	262	68,4	65,8	71,02
No	121	31,6	28,98	34,2
Total	383	100		

Fuente: Formulario de investigación.

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

El 68,4% de los encuestados están conformes con la información recibida en el Hospital Vicente Corral Moscoso.



CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Una atención brindada con calidad y calidez debe ser parte de la cultura de todos quienes laboran en un área médica, pues no se debe olvidar que el único objetivo de esta acción, es garantizar que los usuarios obtengan una satisfacción por el servicio otorgado, entonces, si el máximo benefactor es el usuario, resulta justo que éste sea el juez quien califique dicho proceso de atención (21).

Determinar la calidad de atención del Hospital Vicente Corral Moscoso, ha resultado un reto, pues es de conocimiento público, que esta casa de salud, corresponde al centro de mayor referencia del austro del país, por lo que para la realización de esta investigación se utilizó una muestra significativa conformada por 383 personas, usuarios (paciente/acompañante) del área de consulta externa, de los cuales el 54,3% pertenecen al sexo femenino, el 75,5% corresponde a personas que residen en área urbana, y el 38,1% y 31,1% respectivamente corresponden a personas que concluyeron la universidad y la secundaria.

Nuestra investigación revela datos importantes, pues el 78,9% de los encuestados, refieren estar satisfechos con la atención recibida, y tan solo el 21,1% refieren lo contrario. La página web de la Organización Médica Colegial de España (OMC), presenta datos similares a nuestra realidad, revelando así que el 86% de los usuarios del Sistema Nacional de Salud (SNS) de los diferentes servicios sanitarios en el 2016, están satisfechos con la atención recibida, destacando que uno de los factores que pueden influenciar en este porcentaje es la participación de los pacientes (78%) en la toma de decisiones sobre sus problemas de salud. (28)

Por el contrario, otro estudio realizado en Colombia, en el servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, demuestra que el 66% de los usuarios encuestados están insatisfechos con la atención recibida, y tan solo el 34% se encuentran satisfechos (30) entonces ¿cuáles son los factores que suman o restan puntos a la hora de calificar la calidad de atención sanitaria? en este último



estudio se observó que la confiabilidad presentaba el mayor porcentaje de insatisfacción, representado con el 78%, a este valor le siguen las dimensiones: capacidad de respuesta (72%), seguridad (66%), empatía (61%) y bienes, materiales y tangibles (52%). (29)

En un estudio realizado en el año 2017 en el Hospital Público de Jalisco sobre la satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias, por su parte indicó que la dimensión empatía es la mejor calificada con el 71,9%. Por el contrario, el porcentaje más bajo fue la capacidad de respuesta que se da a los pacientes a sus peticiones con un porcentaje de 47,9% (30).

En lo que respecta a nuestra investigación, la dimensión que mayor satisfacción presenta es la seguridad con el 64,9%, seguida por Materiales, Bienes y Tangibles, con el 63,8%, en este punto se debe enfatizar lo siguiente, debido a que el Hospital Vicente Corral Moscoso es un Hospital Regional, varias personas al momento de ser encuestadas, nos referían de manera verbal, que se encontraban muy a gusto con la infraestructura presentada, pues ellos hacían comparaciones con las casas de salud de sus ciudades y provincias, donde según ellos, el Hospital Vicente Corral Moscoso es un ejemplo a seguir, por otro lado, existían personas que han vivido en otros países, y de manera verbal ellos también nos comentaban que esta casa de salud, comparado con otras casa de salud del país, tiene una excelente infraestructura pero si ellos comparaban con hospitales extranjeros, falta mucho por hacer, por lo que en esta dimensión solo 11 personas indicaron estar poco o nada satisfechas. Esta información abre la puerta entonces, para la realización de nuevas investigaciones, en la que conste otras variables, entre ellas: ciudad de origen.

Dentro de las ya mencionadas dimensiones, se califican factores tales como: tecnología, apariencia del personal, tiempo de espera, interés del personal por resolver problemas específicos de los pacientes, rapidez, etc. En nuestra investigación, el ítem mejor calificado fue: Apariencia del personal (66,1%) seguido por Preparación del personal (63,4%); por el contrario, el ítem menos calificado fue: "Tiempo de espera", pues 119 personas que corresponde al 31,1%, indicaron que

fue "peor y mucho peor de lo que se esperaban". Un estudio realizado en España en el Hospital de Figueres, concuerda con nuestra investigación, pues se observó una relación directa en el tiempo de espera y la satisfacción, como era de esperarse los usuarios que percibieron haber esperado poco tiempo, fueron los que más alto puntuaron en la satisfacción global (31).

Sin embargo, el tiempo de espera, al ser un factor subjetivo puede tener varias percepciones en los distintos usuarios; un estudio en el que participaron 391 usuarios, para valorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en Quito, 360 personas que corresponde al 92,1% refieren estar de acuerdo y muy de acuerdo con el tiempo de espera, y tan solo el 1,6% refieren estar en desacuerdo (32).

Además de los factores propios de las dimensiones, es recomendable valorar en futuras investigaciones la relación de los factores demográficos con el grado de satisfacción. Un estudio realizado en el cantón Síg sig en donde se evalúa la Gestión de Calidad de los servicios de salud del Hospital San Sebastián, reporta que la población que acude a esta casa de salud, se siente satisfecha por el servicio recibido, sin embargo, en este mismo estudio recalca algo importante, pues se indica que la mayor parte de las personas que reciben atención corresponden a un sector vulnerable, que se caracteriza por tener recursos económicos deficientes. (18). Situación similar se encontró en nuestra investigación, al realizar la pregunta: "¿recomendaría esta casa de salud a otras personas?", el 63,7% de los encuestados, indicaron que, "sin dudarlo", recomendarían esta casa de salud, sin embargo, es necesario aclarar que en este porcentaje están incluidas aquellas personas que se encuentran satisfechas como aquellas insatisfechas con el servicio brindado, entonces surge una inquietud ¿Por qué aquellas personas, que se encuentran insatisfechas, sí recomendarían esta casa de salud?, la respuesta fue muy sencilla, pues varias de ellas, de manera verbal nos aseguraron que es un hospital público, y así hayan factores que los incomoden, son aceptables, pues su estado económico no les permite ir a otro Hospital.



Continuando con la relación directa que puede existir entre los factores demográficos y el grado de satisfacción, un estudio antiguo realizado en el 2011, en donde se investiga el grado de satisfacción de los pacientes de 6 Hospitales Públicos de Illes Balears (33) demuestra que los usuarios tienen un nivel alto de satisfacción, en donde se encuentra una peculiar característica; este estudio reporta que la satisfacción global de las personas, aumenta conforme aumenta la edad del encuestado, este estudio es apoyado por otra investigación realizada en el año 2014 en el departamento de Carabobo-Venezuela, en donde se evidencia que los encuestados menores de 30 años, el 75% se encuentran satisfechos con la atención recibida y se observa que conforme aumenta la edad, aumenta el grado de satisfacción, es así, que el 88,8% de las personas mayores de 61 años, refieren estar satisfechas y muy satisfechas con la calidad de atención sanitaria. (34)

Se puede concluir finalmente, que evaluar la calidad de atención sanitaria, puede ser un problema, si no se escucha meticulosamente las necesidades, quejas, o recomendaciones de los usuarios. Como se ha observado, son varios los factores que juegan un papel importante en la satisfacción y es vital darle atención a cada uno de ellos con el fin de brindar una mejor atención con calidad y calidez. Si bien la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida, es importante conocer que, si se realiza mejoras en los aspectos menos puntuados como por ejemplo el tiempo de espera, se podrá tener una mejor satisfacción y por ende mejor calidad en la entrega de los servicios de salud.



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- La población en estudio está conformada más por mujeres que hombres. La mayor parte de los participantes se encuentran en edades comprendidas entre los 18 y 29 años. En lo que respecta al área de procedencia, la mayoría de usuarios residen en áreas urbanas. El nivel de instrucción de los usuarios esta precedido por personas que han concluido el nivel superior y la secundaria. La etnia mestiza es la que sobresale. Dentro de las actividades que desempeñan, los porcentajes más altos están representados por personas trabajadoras y solo 11 personas refieren estar desempleadas.
- Este estudio concluye que, el grado de satisfacción de los usuarios es alto, pues más de la mitad de los encuestados refiere estar "satisfechos" y "muy satisfechos" con la calidad de atención recibida.
- El ítem mejor calificado fue: Apariencia del personal, seguido por Preparación del personal, por el contrario, el ítem menos calificado fue: "Tiempo de espera", por lo que se supone que, al mejorar este aspecto de manera individual, se lograría aumentar aún más el nivel de satisfacción.
- Las dimensiones que presentan mayor grado de satisfacción son: "Seguridad" y "Materiales, Bienes y Tangibles" por el contrario, las dimensiones con menor satisfacción, están representadas por las dimensiones: Confiabilidad y Sensibilidad.



7.2 Recomendaciones

- El tiempo de espera, es uno de los factores que menor calificación obtuvo, y por ende el que mayor insatisfacción genera, pues muchos usuarios indicaban esperar más de lo planificado. Es de conocimiento público, que el Hospital Vicente Corral Moscoso tiene mucha afluencia de usuarios, no solo de la ciudad sino del país, por lo que sería importante que esta casa de salud disponga del personal suficiente para cumplir con dicha demanda.
- Como se explicó anteriormente, la dimensión con menor satisfacción fue Confiabilidad, por lo que se recomienda que el personal que labora en esta casa de salud, cumpla con lo acordado previamente, en todos los aspectos, con el objetivo de enfatizar la confianza del usuario con la institución.
- Como parte del proceso de recolección de datos, las autoras portaron vestimenta característica (bata médica), pues el hecho de solicitar firmas puede sembrar desconfianza e incertidumbre en algunas personas, sin embargo, suponemos que este factor, pudo influenciar para que ciertas personas den respuestas positivas con miedo a represalias por parte de la casa de salud, por lo que para las futuras investigaciones, recomendamos que al momento de la recolección de datos, no se use prendas o distintivos que hagan que los encuestados supongan que pertenecemos y/o trabajemos para tal institución y de esta manera evitaríamos sesgos en los resultados.



CAPÍTULO VIII

8.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Quiénes somos y qué hacemos [Internet]. Organización Mundial de la Salud .2018 [citado 15 mayo 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/about/es/>
2. Torres, S. Vásquez, C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis [Internet]. Venezuela; 2015 [citado 22 Mayo 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
3. Reyes, H. Flores, S. Saucedo, A. Vértiz, J. Juárez, C. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México [Internet]. Scielo.org.mx. 2013 [citado 15 Mayo 2018]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005
4. Moreno, L. Epidemiología clínica (3A. ED.). 3rd ed. [S.l.]: Mcgraw-hill interamerican; 2013
5. Sergio, R. Tesis de maestría Gestión de calidad en Hospital Público municipal [Internet]. Scribd. 2015 [citado 5 mayo 2018]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/345755375/TESIS-DE-MAESTRIA-Gestion-de-calidad-en-Hospital-publico-municipal>
6. Ministerio de Salud Pública. Coordinación Zonal de Salud 6 Hospital Vicente Corral Moscoso [Internet]. Hvcm.gob.ec. 2014 [citado 22 abril 2018]. Disponible en: <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/Planificacio%CC%81n-Estrategica-Hospital-Vicente-Corral-Moscoso-2014-2017.pdf>
7. Prioridades de investigación en salud, 2013-2017 [Internet]. 2013 [citado 01 diciembre 2018]. Disponible en: [https://www.ucuenca.edu.ec/images/facu_medicina/Investigacion/PRIORIDADES_INVESTIGACION_SALUD2013-2017%20\(1\).pdf](https://www.ucuenca.edu.ec/images/facu_medicina/Investigacion/PRIORIDADES_INVESTIGACION_SALUD2013-2017%20(1).pdf)



8. Robledo, H. Meljem, J. Fajardo, G. Olvera, D. La idea al concepto en la calidad en los servicios de salud [Internet]. Revista conamed. 2012 [citado 16 mayo 2018]. Disponible en: <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojsconamed/index.php/revconamed/article/view/320/592>
9. Pico, M. Evolución de la calidad en la prestación de los servicios de salud [Internet]. Bucaramanga – Santander; 2013 [citado 21 mayo 2018]. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/2015/2/evolucion_calidad_prestacion.pdf
10. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud – Ministerio de Salud Pública [Internet]. Salud.gob.ec. 2018 [citado 01 Diciembre 2018]. Disponible en : <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
11. Business, E. Los diferentes conceptos de calidad en salud [Internet]. Esan.edu.pe. 2016 [citado 21 mayo 2018]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
12. La Declaración Universal de Derechos Humanos [Internet]. 2018.Un.org. [citado mayo 21 2018]. Disponible en: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
13. Ávila, M. Malambo, Y. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda el Laboratorio Clínico del ese centro de salud con cama Vitalio Sara Castillo del Municipio de Soplaviento Bolívar en el Primer Semestre del Año 2013 [Internet]. Cartagena; 2014 [citado 28 Julio 2018]. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO%20MILANYELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf>
14. Peña, I. Pereda, M. Pérez, D. Merino, I. Nivel de satisfacción de la población de un consultorio médico de familia con los servicios de enfermería. Revista Cubana de Enfermería [revista en Internet]. 2016 [citado 2018 mayo 21];



- 32(4). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1162>
15. Matsumoto, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Scielo.org.bo. 2014 [citado 28 Julio 2018]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
16. Fuentes, R. Aguirre, R. Ramírez, O. El Siusex2, cuestionario para medir satisfacción desde la perspectiva del usuario del sistema de salud [Internet]. 2nd ed. Costa Rica; 2013 [citado 28 Julio 2018]. Disponible en : <http://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v22n2/art14v22n2.pdf>
17. Numpaque, A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud [Internet]. Bogotá: Scielo; 2016 [citado 30 agosto 2018]. Disponible: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
18. Navas, M. Ulloa, M. Evaluación de la Gestión de Calidad de los Servicios de Salud Ofertados por el Hospital San Sebastián. [Internet]. Cuenca; 2013 [citado mayo 21 2018]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
19. Vergara, M. Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile [Internet]. Santiago; 2014 [citado mayo 21 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>
20. Chimbo, F. Farfán, A. Plan integral de mejora de la calidad [Internet]. Manabí; 2015 [citado mayo 21 2018]. Disponible en: <http://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/PLAN-DE-CALIDAD.pdf>



21. User, S. Acreditación Canadá [Internet]. Htmc.gob.ec. 2018. [citado 30 agosto 2018]. Disponible en: <https://www.htmc.gob.ec/index.php/seguridad-paciente/acreditacion-canada>.
22. Ley Organiza de Salud [Internet]. 2012 [citado mayo 21 2018]. Disponible en: https://www.todaunavida.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/04/salud-ley_organica_de_salud.pdf
23. Ley de Derechos y Amparo al Paciente [Internet]. Ecuador; 2006 [citado mayo 21 2018]. Disponible en : <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/anexo-3.-ley-de-derechos-y-amparo-del-paciente.pdf>
24. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida" de Ecuador Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo [Internet]. Observatorioplanificacion.cepal.org. 2018 [citado mayo 21 2018]. Disponible en: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
25. Ministerio de Salud Pública. Se crea agencia para la promoción y el control de la calidad, y la protección de usuarios y profesionales de la salud: ACCESS – Ministerio de Salud Pública [Internet]. Salud.gob.ec. [citado 28 Julio 2018]. 2018. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/se-crea-agencia-para-la-promocion-y-el-control-de-la-calidad-y-la-proteccion-de-usuarios-y-profesionales-de-la-salud-access/>
26. Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N2 Cuenca. 2014 [Internet]. 1st ed. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2016 [citado 26 Agosto 2018]. Disponible: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
27. Planificación Estratégica Hospital Vicente Corral Moscoso 2014-2017 [Internet]. Quito; 2013 [citado 30 agosto 2018]. Disponible en:



- <http://hvcm.gob.ec/wp-content/uploads/2015/08/Planificacio%CC%81n-Estrategica-Hospital-Vicente-Corral-Moscoso-2014-2017.pdf>
28. Desciende la satisfacción por la asistencia recibida en Atención Especializada y Hospitales | Médicos y Pacientes [Internet]. Medicosypacientes.com. 2017 [citada 29 septiembre 2019]. Disponible en: <http://www.medicosypacientes.com/articulo/desciende-la-satisfaccion-por-la-asistencia-recibida-en-atencion-especializada-y-hospitales>
29. Cotes, Z. Tapie, S. Cabrera, E. Achicanoy, J. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos. Primer trimestre 2016. [Trabajo final de especialización en Internet]. Medellín; Universidad Mariana Pasto 2016 [citado 29 septiembre 2019]. Disponible en: http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf
30. Vizcaíno, A. Vizcaíno, V. Fregoso, G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco [Internet]. Jalisco; 2018 [citado 29 septiembre 2019]. 18 (1) doi: 10.19136/hs.a18n1.2103
31. Fontova, A. Juvinyà, D, Suñer, R. Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes [Internet]. Girona-España; 2015 [citado 29 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-influencia-del-tiempo-espera-satisfaccion-S1134282X1500007X>
32. Del Salto, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Trabajo final de Magister en Internet]. Quito; Universidad Central del Ecuador; 2014 [citado 29 septiembre 2019]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
33. Sans, O. Vicnens, J. Bosch, A. Llobera, J. Estudio de la satisfacción del paciente hospitalizado en los hospitales públicos de las Illes Balears.



[internet] Balears. [citado 29 septiembre 2019]. Disponible en: http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/medicinaBalear/archives/Medicina/_Balear_/2011v26n/3p046.dir/Medicina_Balear_2011v26n3p046.pdf

34. Banegas, J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". [Internet]. 2014 Julio [citado 2019 Septiembre 29]; 18(7): 942-947. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009&lng=es.

8.2 BIBLIOGRAFÍA GENERAL:

1. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición [Internet]. 19th ed. Venezuela - Zulia: FACES - LUZ ISSN 1315-9518; 2013 [citado 7 mayo 2018].pdf
2. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud – Ministerio de Salud Pública [Internet]. Salud.gob.ec. [citado 4 mayo 2018]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
3. Hinojoza, G. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre del 2015 [Internet]. Dspace.uniandes.edu.ec. 2017 [citado 4 mayo 2018]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329>
4. Zumaque, A. Rocha, A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud [Internet]. Revistas.unal.edu.co. 2016 [citado 28 Julio 2018]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839/59090>
5. Sanchez L. [Internet]. Eprints.uanl.mx. 2012 [citado 13 abril 2018]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>
- 6.



CAPÍTULO IX

ANEXOS

ANEXO 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Informante	Sujeto quién proporciona la información deseada.	Sujeto	Identificación	1. Paciente 2. Acompañante
Sexo	Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer.	Biológica	Condición biológica	1. Hombre 2. Mujer

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.



Procedencia	Lugar donde reside una persona.	Geográfica	Sector	1. Urbano 2. Rural
Edad	Tiempo transcurrido desde la fecha de nacimiento hasta la fecha de la entrevista.	Tiempo	Años cumplidos	Numérica (Continúa) 1. (18 - 29) 2. (30 - 49) 3. (50 - 69) 4. Mayores o iguales a 70
Etnia	Conjunto de personas que mantienen una creencia subjetiva en una procedencia común.	Sociocultural	Autodefinición	1. Blanco 2. Mestizo 3. Negro 4. Indígena 5. Otro
Estado civil	Es la situación de las personas físicas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece	Legal	Documento de identificación.	1. Soltero 2. Casado 3. Divorciado 4. Viudo 5. Unión Libre 6. Separado



	ciertos derechos y deberes.			
Nivel de instrucción	Nivel de preparación académica, de los usuarios incluidos en el estudio.	Sociocultural	Nivel de formación académica completado	1. Primaria 2. Secundaria 3. Superior 4. Ninguna
Actividad actual	Acción que realiza una persona en este momento, invirtiendo su tiempo u horas de productividad con el fin de obtener remuneración, bienes o beneficios a cambio de dicha labor.	Sociocultural	Actividad desempeñada en tiempo actual.	1. Trabajador 2. Desempleado 3. Jubilado 4. Ama de casa 5. Estudiante 6. Otros.
Satisfacción	Juicio de valor que el usuario da al servicio	Calidad objetiva/ subjetiva	Calificación del usuario.	Likert 1. Del 1 (mucho peor de lo



	luego de haberlo recibido			que esperaba). 2. Del 5 (mucho mejor de lo que esperaba)
--	------------------------------	--	--	--



ANEXO 2
UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE MEDICINA

**“DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL
MOSCOSO. AÑO 2019.”**

Instructivo: El presente cuestionario forma parte de un trabajo investigativo en el cual se explora diversos aspectos sobre la atención percibida en esta casa de salud. Necesitamos su colaboración. La información que nos proporciones es estrictamente confidencial.

Formulario N

A. Datos generales; Marque con una (X) según corresponda

Tipo de información:	Paciente			Acompañante		
Género:	Masculino		Femenino		Otro	
Zona:	Urbana			Rural		

1. Edad: en años cumplidos.

2. Etnia

Blanco		Negro		Otro	
Mestizo		Indígena			



3. Estado civil:

Soltero		Casado		Divorciado	
Viudo		Unión libre		Separado	

4. Indique el nivel de instrucción que cursó:

Primaria		Secundaria		Superior	
Ninguna					

5. Actividad actual:

Trabajador		Desempleado		Jubilado	
Ama de casa		Estudiante		Otro	

6. ¿Acude por primera vez a este hospital?

Si		NO ¿Cuántas veces ha acudido anteriormente?		No sabe	
----	--	---	--	---------	--

B. Cuestionario SERVQHOS instructivo de llenado.

De acuerdo a su experiencia señale si la calidad de la atención que ha recibido en el Hospital Vicente Corral Moscoso ha sido mejor o peor a lo que usted esperaba. Por ejemplo, si cree que ha sido mucho peor de lo que esperaba ponga una (X) en la casilla 1, si ha sido mucho mejor de lo que esperaba ponga una (X) en la casilla 5.

INSTRUCTIVO DE LLENADO					
Significado de la encuesta	La calidad de la asistencia sanitaria ha sido				
	1	2	3	4	5
	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

		1	2	3	4	5
1	La tecnología de los equipos usados por el profesional que le atendió, para la atención diagnóstico y tratamientos ha sido					
2	La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el Hospital Vicente Corral Moscoso ha sido					
4	El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
5	El estado en el que se encuentran los consultorios y salas de espera (apariencia, comodidad) ha sido					
6	La información que los profesionales y el personal proporciona ha sido					
7	El tiempo de espera para ser atendido ha sido					
8	La facilidad para llegar a esta unidad de salud ha sido					
9	El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
10	La puntualidad de la consulta ha sido					



11	La rapidez con la que consigue lo que necesita o se pide ha sido					
12	La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
13	La amabilidad del personal en su trato con la gente ha sido					
14	La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
15	El trato personalizado que se le da a los pacientes ha sido					
16	La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes y a Usted ha sido					
17	La información que el profesional que le atendió da a los familiares ha sido					
18	El interés del personal de enfermería para los pacientes y para usted ha sido					

C. Marque con una (X) la casilla que mejor refleje su opinión

1. Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el Hospital Vicente Corral Moscoso.

Muy satisfecho		Satisfecho		Poco satisfecho		Nada satisfecho	
----------------	--	------------	--	-----------------	--	-----------------	--

2. Recomendaría esta casa de salud a otras personas

Sin dudarlo		Tengo dudas		Nunca	
-------------	--	-------------	--	-------	--

3. ¿Según usted, el tiempo que se tomó el personal para brindarle la atención fue?



Menos de lo necesario		El tiempo necesario		Más de lo necesario	
-----------------------	--	---------------------	--	---------------------	--

4. ¿Conoce el nombre del profesional que le atendió?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Conoce el nombre de la enfermera que la atendió?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?

Si		No	
----	--	----	--

Muchas gracias por su colaboración



ANEXO 3

UNIVERSIDAD DE CUENCA

COMITÉ DE BIOÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL ÁREA DE LA
SALUD

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL VICENTE CORRAL MOSCOSO. CUENCA. 2019."**

Datos del equipo de investigación:

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigadora	Andrea Pamela Naranjo Guachichullca	0105021141	Universidad de Cuenca
Investigadora	Silvia Lorena Pineda Gómez	0105958409	Universidad de Cuenca

¿De qué se trata este documento?

Usted está invitado(a) a participar en este estudio que se realizará en el Hospital Vicente Corral Moscoso. En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explica los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.

Introducción

La percepción de los pacientes sobre la calidad de un servicio de salud, habla mucho a la hora de criticar la eficiencia de un determinado centro de salud, pues si los beneficiados, en realidad no lo son, habrá mucho que hacer para cambiar este panorama

Es así, que determinar la calidad de un servicio de salud, ha sido desde épocas remotas, un verdadero reto, sin embargo, vale la pena emprenderlo con el fin de ofrecer a los usuarios cada día, una atención de calidad.

Objetivo del estudio

Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Vicente Corral Moscoso. Cuenca. 2019.

El siguiente estudio intenta responder una gran inquietud, pues, siendo el Hospital Vicente Corral Moscoso una unidad de salud de segundo nivel, y además de gran concurrencia, ¿cuál es la relación entre la expectativa y la experiencia que tienen sus usuarios sobre la calidad de atención brindada?

Descripción de los procedimientos

1. Socialización y aprobación del protocolo.
2. Obtener los permisos correspondientes para proceder a recolectar la información.
3. Se recogerán los datos a través de 2 instrumentos.
 - Cuestionario sociodemográfico
 - Cuestionario SERVQHOS percepción de los usuarios sobre la calidad de atención

El cuestionario será entregado únicamente a las personas que deseen participar de forma voluntaria con previa autorización del consentimiento informado-

Riesgos y beneficios

EL instrumento que se utilizará para la recolección de la información consta de dos partes: la primera se basa en recolección de datos sociodemográficos, el usuario debe sentirse con plena libertad de responder sin temor a prejuicios además es importante aclarar que por ningún motivo será posible identificar a la persona que realiza dicho cuestionario. La segunda parte del formulario consta de la encuesta SERVQHOS que contiene preguntas sobre la atención recibida el usuario debe ser consiente que por ningún motivo sus respuestas influirán o perjudicarán su relación con dicha institución por lo cual no debe sentir temor a posibles represalias posteriores.

Otras opciones si no participa en el estudio

El Hospital Vicente Corral Moscoso realiza mensualmente encuestas a los usuarios sobre la atención recibida de tal modo que posteriormente el participante podría realizar dicha encuesta para calificar la atención brindada en dicha casa de salud.

Derechos de los participantes

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) Recibir cuidados necesarios si hay algún daño resultante del estudio, de forma gratuita, siempre que sea necesario;
- 7) Derecho a reclamar una indemnización, en caso de que ocurra algún daño debidamente comprobado por causa del estudio;
- 8) Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede;
- 9) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 10) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 11) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
- 12) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
- 13) Estar libre de retirar su consentimiento para utilizar o mantener el material biológico que se haya obtenido de usted, si procede;
- 14) Contar con la asistencia necesaria para que el problema de salud o afectación de los derechos que sean detectados durante el estudio, sean manejados según normas y protocolos de atención establecidas por las instituciones correspondientes;
- 15) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0995210563 que pertenece a Andrea Pamela Naranjo Guachichulca o envíe un correo electrónico a pame52594@gmail.com

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante	Firma del/a participante	Fecha
--------------------------------------	--------------------------	-------

Nombres completos del/a investigador/a	Firma del/a investigador/a	Fecha
--	----------------------------	-------

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. José Ortiz Segarra, Presidente del Comité de Bioética de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: jose.ortiz@ucuenca.edu.ec



ANEXO 4

Recursos y materiales

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Fotocopias	3200	0,02 ctvs.	\$64
Impresiones	150	0,10	\$15,00
Reproducción del informe	10	10,00	\$100,00
Imprevistos		50,00	\$50,00
TOTAL			\$229,00ctvs

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.

ANEXO 5

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Tiempo en meses								Responsable
	1	2	3	4	5	6	7	8	
✓ Presentación del protocolo	X								Autoras
✓ Aprobación del protocolo		X							"
✓ Elaboración del marco teórico			X	X	X	X			"
✓ Recolección de los datos				X	X				"
✓ Análisis e interpretación de los datos						X	X		"
✓ Conclusiones y recomendaciones							X	X	"
✓ Elaboración del informe								X	"
✓ Presentación del informe								X	"

Elaborado por: Naranjo, A. Pineda, S.